

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, TERHADAP  
ADOPSI *INTERNET BANKING* DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
DIMEDIASI OLEH SIKAP PADA BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**FATIMATUZZUHROH**  
**NIM : 2013210866**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, TERHADAP  
ADOPSI *INTERNET BANKING* DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
DIMEDIASI OLEH SIKAP PADA BANK MANDIRI  
DI SURABAYA.**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

**Fatimatuzzuhroh**

**2013210866**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, TERHADAP  
ADOPSI *INTERNET BANKING* DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
DIMEDIASI OLEH SIKAP PADA BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**FATIMATUZZUHROH  
NIM : 2013210866**

Skripsi ini telah di bimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 11 Agustus 2017



**Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si**

**SKRPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, TERHADAP  
ADOPSI *INTERNET BANKING* DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
DIMEDIASI OLEH SIKAP PADA BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

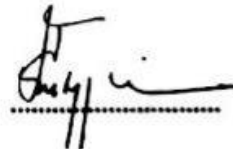
Disusun Oleh :

**FATIMATUZZUHROH**  
**NIM : 2013210866**

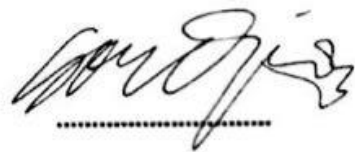
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 30 Agustus 2017

Tim Penguji

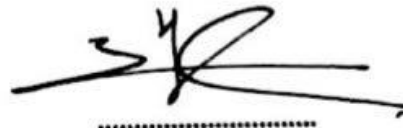
**Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM**



**Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si**



**Anggota : Dr Ronny S.Kom., M.Kom., MH**



#### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : FatimatuZZuhroh  
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 08 Februari 1995  
N.I.M : 2013210866  
Program Studi : Manajemen  
Program pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Terhadap Adopsi *Internet Banking* Dan Persepsi Kemudahan Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank Mandiri Di Surabaya

#### Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 September 2017

Tanggal : 25 September 2017

(Dr. MUAZARÓH S.E., M.T)

(Dr. YUDI SUTARSO, S.E., M.Si)

## **MOTTO**

***“ Do not put off doing a job because nobody knows whether we can meet tomorrow or not “***

“ Jangan menunda-nunda untuk melakukan suatu pekerjaan karena tidak ada yang tahu apakah kita dapat bertemu hari sok atau tidak “

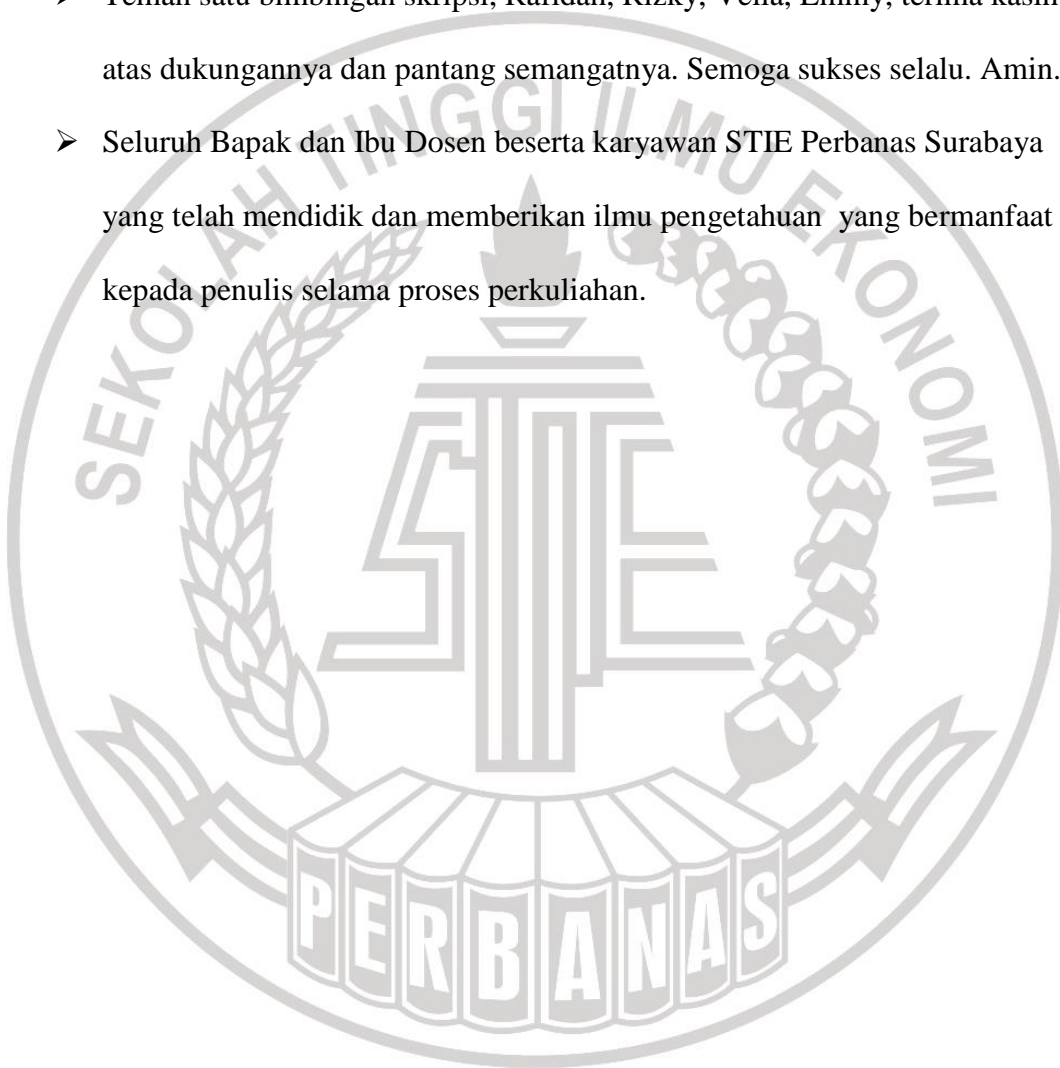
## **PERSEMBAHAN**

### **TERIMA KASIH KEPADA :**

- Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat serta hidayahnya skripsi ini dapat terselesaikan. Alhamdulillah Ya Rabb.
- Kedua orang tuaku Ibu Najizah dan Ayah Choiron terima kasih dukungan yang berlimpah, doa, dan kasih sayang selama ini yang begitu besar yang tidak akan bisa terbalaskan.
- Bapak Yudi Sutarso selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar kepada saya. Serta Bapak Ronny, Ibu Anik dan Ibu Tatik selaku dosen penguji, terima kasih telah memberikan banyak masukan untuk perbaikan skripsi saya.
- Bapak Ronny selaku dosen wali, terima kasih telah memberikan pengarahan dan nasehat selama proses perkuliahan.
- Teman seperjuanganku di STIE Perbanas Surabaya, Oktavi (olip), Masluha (duroh), Entin (encun), Putri Syintia, Isti Hanum, Evie (emak),

makasih teman-teman sudah banyak membantu saya. Sukses semua ya,  
Amin.

- Teman Kost, Nova Rizka (saudara sepupu) makasih sudah membantu begadang dan semoga kamu juga sukses ke depannya. Amin.
- Teman satu bimbingan skripsi, Rafidah, Rizky, Vella, Emmy, terima kasih atas dukungannya dan pantang semangatnya. Semoga sukses selalu. Amin.
- Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta karyawan STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang diberikan olehnya melalui Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Terhadap Adopsi *Internet Banking* Dan Persepsi Kemudahan Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank Mandiri Di Surabaya.” dapat terselesaikan, dalam memenuhi Tugas Akhir atau Skripsi. Peneliti sangat bersyukur bahwa akhirnya skripsi ini dapat di wujudkan dan dilaksanakan dengan diiringi kesadaran diri bahwa segala keterbatasan peneliti masih terdapat dalam skripsi ini yang masih perlu untuk di koreksi. Kesadaran bahwa masih banyak sekali yang perlu untuk terus dikoreksi inilah yang menyebabkan penyelesaian skripsi ini banyak mengalami hambatan. Namun dengan adanya hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh peneliti, walaupun memerlukan waktu yang lumayan lama. Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif bagi pihak yang bersangkutan. Berharap terdapat koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi baru dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari peneliti.

Penulis sangat menyadari bahwa peran dari berbagai pihak sangatlah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini telah terselesaikan karena bimbingan dan arahnya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :



1. Lutfi, S.E., M.fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Perbankan Nasional Surabaya
2. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Ronny S.Kom., M.Kom., MH Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan didalam skripsi ini.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	I
JUDUL .....	
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	Ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	Iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	Vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	Xi
.	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	15
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	22
2.4. Kerangka Pemikiran .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Rancangan Penelitian .....	24
3.2. Batasan Penelitian .....	25
3.3. identifikasi variabel .....	25
3.4. Devinisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	26
3.5. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6. Instrument Penelitian.....	31
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data .....	34
3.8. Uji Validitas Dan Reabilitas Instrument Penelitian .....	35
3.9. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
4.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	41
4.2. Analisis Data.....	50
4.3. Pembahasan.....	68

BAB VPENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Keterbatasan Penelitian. ....	74
5.3. Saran .....	74

DAFTAR RUJUKAN  
DAFTAR LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian	14
Tabel 3.1 : Interval Kelas	30
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuisioner	32
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kegunaan	52
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kegunaan	52
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kemudahan	53
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kemudahan	53
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Sikap	54
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Sikap	54
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Adopsi Internet Banking	54
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Adopsi Internet Banking	55
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.13 : Rumus Kelas Interval	57
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kegunaan	59
Tabel 4.16 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	60
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sikap	61
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Internet Banking	62
Tabel 4.19 : Path Coefficient	64
Tabel 4.20 : P Value	64
Tabel 4.21 : Standart Errors For Path Coefficients	65
Tabel 4.22 : Effect Size For Path Coefficients	66
Tabel 4.23 : Correlations Among Latent Variable With Square Roots Of AVE	67
Tabel 4.24 : P Values For Correlations	67
Tabel 4.25 : Variance Inflation Factors (VIF)	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Grafik Awareness Terhadap Internet Banking	3
Gambar 1.2 : Grafik Awareness Terhadap Internet Banking	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Shaza W. Ezzi (2014)	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Francisco Mun Oz-Leiva (2012)	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Nehemiah Mavetera (2014)	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.5 : Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking	46
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank	47
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking	48
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Internet Banking Dalam Sebulan	49
Gambar 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet Banking	50
Gambar 4.12 Diagram Path	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuisoner
Lampiran 3	Uji Validitas Sampel Kecil
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 5	Uji Validitas Sampel Besar
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 7	Uji Karakteristik
Lampiran 8	Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 9	Hasil Analisis Uji Warppls





**THE EFFECT PERCEIVED OF TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, TO  
THE ADOPTION OF INTERNET BANKING AND THE PERCEPTION  
OF EASE OF USE IN MEDIATION BY ATTITUDE THE MANDIRI  
BANK IN SURABAYA**

**FATIMATUZZUHROH**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2013210866@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210866@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

Today's Internet is becoming a daily necessity, people are turning from using cash to non-cash transactions. This study aims to analyze the trust, usefulness, ease of use adoption of internet banking, analyze the ease of attitude and influence attitude toward adoption of internet banking of Bank Mandiri in Surabaya. The design of this study used quantitative research by spreading the questionnaire. The number of samples used in this study were 30 small samples and 100 large samples with a total of 130 samples. The test equipment used is WarpPLS. Based on the results of data analysis with research it can be concluded that the ease of use and usefulness variables have positive but not significant impact on the adoption of internet banking Bank Mandiri in Surabaya. Trust has a significant positive impact on the adoption of internet banking Bank Mandiri in Surabaya. The ease of significant positive impact on internet banking adoption is mediated by attitudes at Bank Mandiri in Surabaya. The attitude of using internet banking has a significant positive effect on Bank Mandiri internet banking adoption in Surabaya.

**Keywords: Perceived Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Attitude, internet banking adoption**